Nouveaux tarifs télécoms : guide pratique de la résiliation

Les nouveaux tarifs des opérateurs mobiles et internet, consécutifs à la hausse de la TVA, rentrent en vigueur le 1er février. Les abonnés qui avaient souscrit avant d'en être informés peuvent résilier sans frais. Mode d'emploi.

REUTERS / Shannon Stapleton

Pourquoi les prix augmentent ?

Jusqu'à présent, les forfaits mobiles permettant d'accéder à des services de TV par internet et les forfaits triple play (internet + téléphonie + TV) bénéficiaient d'une TVA à 5,5% sur une portion du prix de l'abonnement. Ce taux réduit correspondait aux services de télévision. En octobre, le gouvernement a voté le relèvement de la TVA à 19,6% sur la totalité de la facture, officiellement pour se conformer à un ultimatum de Bruxelles, mais surtout pour ramener plus d'argent dans les caisses de l'Etat. Les principaux opérateurs ont décidé de répercuter cette hausse sur le prix des forfaits, avec différentes stratégies. Ainsi, dans le mobile par exemple, Orange a plafonné la hausse à 3 euros, tandis qu'elle varie énormément selon les forfaits chez SFR, et que Bouygues Telecom ne les augmentera pas. Dans le triple play, quasiment tous les abonnés sont concernés par la hausse des prix, d'une manière ou d'une autre, même ceux qui n'ont pas accès pour des raisons techniques à la télévision par ADSL.

Qui peut résilier sans frais ?

La hausse du prix de l'abonnement représentant une modification unilatérale des conditions contractuelles, le code de la consommation prévoit que les abonnés concernés, peuvent résilier sans frais ni pénalités. Cela est vrai pour les forfaits mobiles et pour les forfaits triple play. Dans le cas de

forfaits mobiles, ils pourront conserver leur téléphone, même si celui-ci a été "subventionné" par l'opérateur (qui offre un mobile à bas prix en espérant se rattraper sur la durée de l'engagement).

Allez-vous résilier votre forfait Internet avec la hausse de la TVA?
Comptez-vous profiter de cette hausse pour changer d'opérateur? Ou bien est-ce un moyen pour vous de casser votre engagement - pour, par exemple, avoir un nouveau téléphone?

-> Participez au débat sur LEXPRESS.fr en cliquant sur ce lien

Seuls les abonnés qui ont souscrit un nouveau contrat ou accepté de nouvelles conditions générales de vente après le 1er février, ou avant en ayant été précisément informés des nouveaux tarifs et de la date de leur entrée en vigueur, ne sont pas autorisés à résilier sans frais. SFR, qui a introduit dans ses contrats une nouvelle clause depuis le 15 novembre, mentionnant la future hausse des tarifs mais sans préciser les nouveaux tarifs, s'en prévaut pour refuser la résiliation sans frais. Ce que dénonce l'UFC-Que Choisir, qui rappelle que sans mention précise du prix, la clause ne produit pas d'effet. De même, si les abonnés ont été démarchés par téléphone et que la modification du contrat s'est faite à distance sans préciser le prix, l'abonné peut quand même résilier sans frais.

Jusqu'à quand peut-on résilier sans frais ?
Il est possible de résilier à compter de la date de notification par votre opérateur, et pendant 4 mois à compter du 1er février, date de changement effectif du contrat pour tous les opérateurs. Pendant toute cette période, aucun frais de résiliation ni pénalités ne peuvent être facturés. Les seuls frais facturables sont ceux de Free (les "frais d'activation à perception différée"), qui sont dégressifs en fonction de votre ancienneté.

Comment résilier ?
De la manière habituelle. L'UFC propose un modèle de lettre de résiliation. Attention, pour profiter de la portabilité du numéro (conserver votre numéro de portable actuel tout en changeant d'opérateur), l'association conseille de souscrire d'abord un abonnement auprès du nouvel opérateur, qui se chargera de toute la procédure. Encore une fois, aucun frais ne doit vous être imposé par votre ancien opérateur pour la portabilité du numéro. Ni pour le déblocage (*désimlockage*) du téléphone.

Et en cas de problème ?
Selon l'UFC-Que Choisir, qui a mis en place un observatoire des résiliations, les litiges concernent surtout les opérateurs mobiles. De fait, la résiliation sans frais est plus intéressante pour les abonnés mobiles : d'une part, car les hausses de tarifs sont plus variables d'un opérateur à l'autre ; d'autre part car le subventionnement des appareils rend le consommateur gagnant s'il quitte l'opérateur sans être resté chez lui longtemps ; enfin, car la résiliation d'un abonnement internet est plus fastidieuse (il faut renvoyer la box, rester sans ligne le temps d'être raccordé...).

En cas de litige, le consommateur pourra rappeler l'opérateur à ses obligations, découlant de l'article 121-84 du Code de la consommation. L'UFC envisage aussi des recours judiciaires en cas de non respect des droits des consommateurs.